# Segnalazioni Comune di Lucca

Città di Lucca



segnalazioni.comune.lucca.it

# A cosa servono?

Città di Lucca

Il Portale delle Segnalazioni del Comune di Lucca e l'app Segnala sono gli strumenti ufficiali che consentono ai cittadini (e a tutti i fruitori di Lucca) di inviare, geolocalizzare e monitorare guasti o disservizi nel territorio comunale.

Portale web: https://segnalazioni.comune.lucca.it
App Segnala: applicazione per dispositivi mobili su Google Play Store e Apple App Store

**Alcuni esempi:**



**Una buca nella strada**



**Un lampione spento**



**Una panchina rotta**

# Attenzione: le emergenze

**112**

Numero unico di emergenza

**0583.442727**

Polizia Municipale di Lucca

**Il portale, non essendo presidiato 24 ore su 24, NON può accogliere segnalazioni di pericolo imminente.**

# Il problema riguarda un altro ente?

Città di Lucca

**Autolinee Toscane**
Reclami sul servizio bus
**800 570 530**

**GEAL**
Guasti all'acqua e alla fognatura di casa
**800 282 172**

**GESAM Reti**
Guasti e dispersioni
**800 596 444**

**Telecom**
Pali pericolanti, chiusini, armadi di linea
**800 415 042**

**Enel**
Guasti, contatore, armadietti danneggiati
**800 415 042**

**Ferrovie dello Stato**
Servizi e aree delle ferrovie
**06 82950710**

**Provincia**
Strade e aree della Provincia
**800 747 155**

**ANAS**
Strade statali ed emergenze (Pronto Anas)
**800 841 148**

**Sistema Ambiente**
Problematiche raccolta differenziata
**333 6126757**

# Regole invio segnalazioni

Città di Lucca



## Un solo argomento

Ogni segnalazione può avere un solo tipo di problema.



## Più problemi? Più segnalazioni

Se i problemi sono diversi o in indirizzi diversi, fai una segnalazione per ciascuno.

# Come si entra nel portale e identificazione

Città di Lucca

Accedere da browser all’indirizzo https://segnalazioni.comune.lucca.it
E’ possibile identificarsi tramite SPID o CIE: in questo modo, i dati del segnalante compariranno automaticamente nella sezione 'Autore della Segnalazione', senza necessità di inserirli manualmente.



## SPID o CIE

Entri con la tua identità digitale.

SPID = Sistema Pubblico di Identità Digitale
CIE = Carta d'Identità Elettronica



## Utente NON registrato

Entri senza autenticazione

# La segnalazione in 3 fasi

Città di Lucca

1

## Privacy

Leggi l’informativa privacy e spunta «Ho letto e compreso l'informativa». Poi clicca Avanti.

2

## Il modulo

Racconti il problema: dove si trova, che tipo è, foto e i tuoi dati di contatto.

3

## Riepilogo e invio

Controlli che sia tutto giusto e Invia.

# Fase 1: privacy

Città di Lucca

Leggere l’informativa **privacy** e spuntare «Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy».
Cliccare Avanti.



# Fase 2: il modulo si articola in 4 sezioni

Città di Lucca

## Luogo

Cerca l'indirizzo oppure clicca «Usa la tua posizione» per indicare dove sei.

## Disservizio

Scegli il tipo di problema, scrivi un titolo e racconta cosa è successo.

## Allegati

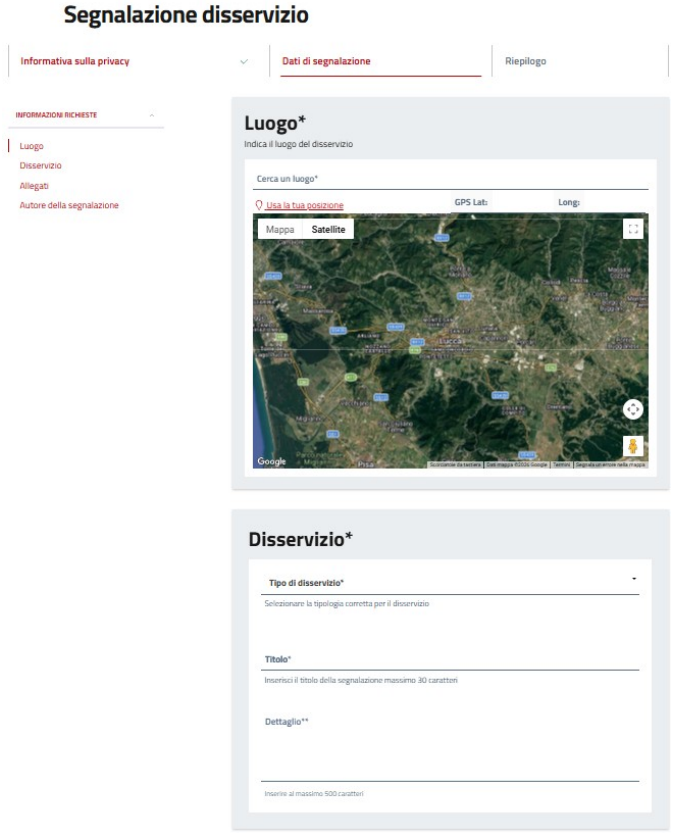
Puoi aggiungere una foto e un documento per spiegarti meglio.

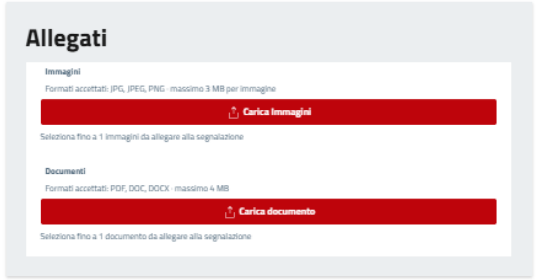
## Autore

Nome, cognome, email e telefono (con *) sono obbligatori.

# Fase 2: il modulo si articola in 4 sezioni

Città di Lucca






# Fase 2: Sezione Luogo

Città di Lucca

## Luogo

Cerca l'indirizzo oppure clicca «Usa la tua posizione» per indicare dove sei.



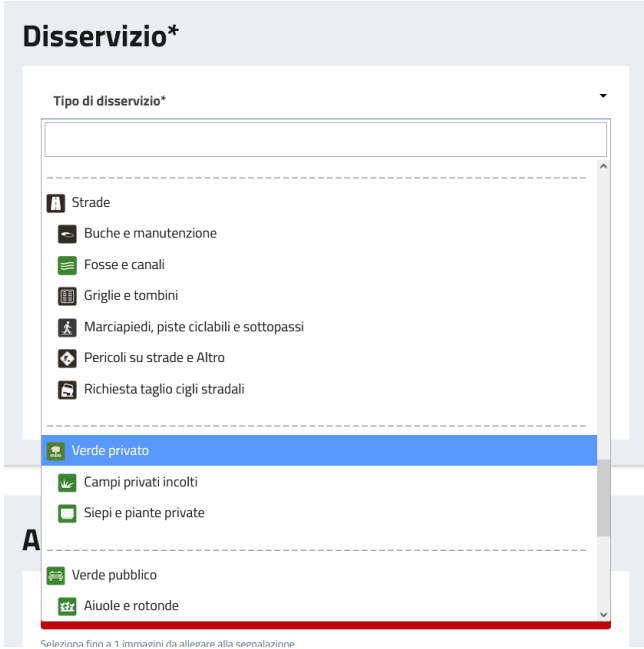
# Fase 2: Sezione Disservizio

Città di Lucca

## Disservizio

Scegli il tipo di problema, inserisci un titolo breve (max 30 caratteri) e una descrizione più dettagliata e precisa (max 500 caratteri).



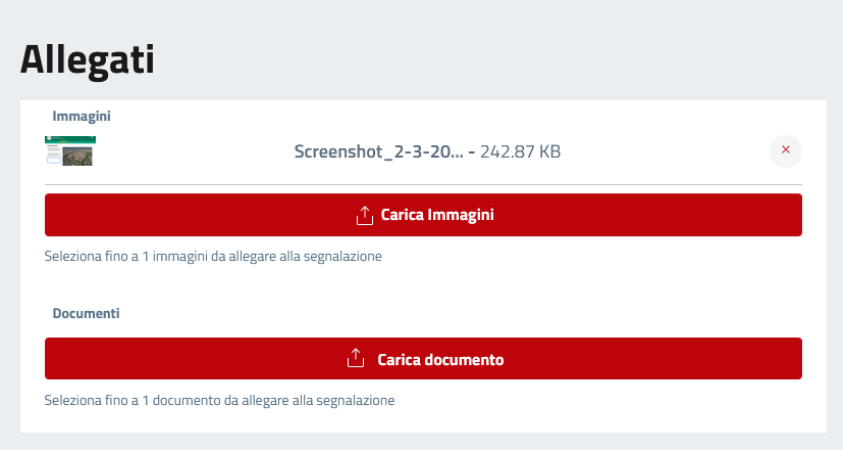



# Fase 2: Sezione Allegati

Città di Lucca

## Allegati

Carica una foto o un documento utili agli uffici per capire la problematica segnalata.




## Immagine

**Formati:** JPG, JPEG, PNG

**Peso massimo:** 3 MB

**Quanti:** 1 solo

## Documento

**Formati:** PDF, DOC, DOCX

**Peso massimo:** 4 MB

**Quanti:** 1 solo

# Fase 2: Sezione Autore

Città di Lucca

## Autore

Se non hai effettuato l’accesso con CIE o SPID, devi compilare manualmente i tuoi dati: nome, cognome, email e telefono sono obbligatori.



# Fase 3: riepilogo e invio

Città di Lucca

Dopo aver cliccato su "Avanti", sarà mostrato un riepilogo della segnalazione. Dopo aver verificato la correttezza delle informazioni cliccare su Invia per inoltrare al Comune la segnalazione. Il sistema assegnerà un ID Segnalazione (un numero identificativo) e riceverai anche una mail di conferma all'indirizzo inserito.



**Controlla:** Il riepilogo mostra luogo, tipo, titolo e dettagli. Se c'è un errore, clicca Modifica.



**Scrivi il vero:** Quello che inserisci ha valore di dichiarazione: deve essere corretto.



**Invia:** Clicca il pulsante Invia: la segnalazione parte!

# Chiusura segnalazione

Città di Lucca

Una volta inserita la segnalazione, il Comune provvederà a inoltrarla all'ufficio competente per le opportune verifiche. Al momento della chiusura della segnalazione, riceverai una email con il relativo riscontro.




SW Segnalazioni Web & Manutenzioni

**Comune di Lucca**

Salve[redacted]
La tua segnalazione è stata correttamente conclusa.

**Riepilogo Segnalazione n°667**

| | |
|---|---|
| **Messaggio per il segnalatore:** | prova |
| **Data e ora:** | 18/03/2026, 14:05:59 |
| **Stato:** | Conclusa |
| **Luogo:** | Via S. Paolino, 105, 55100 Lucca LU, Italia |
| **Tipologia Intervento:** | Griglie e tombini |
| **Oggetto:** | Tombino rotto |
| **Descrizione:** | Prova |

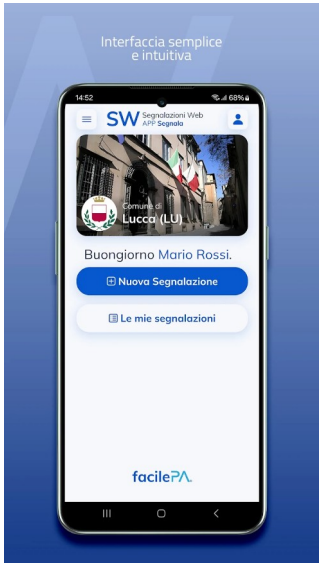
La presente e-mail è stata generata automaticamente da un indirizzo di posta elettronica di solo invio; si chiede pertanto di non rispondere al messaggio

Servizi Online
***Segnalazioni Web***

# APP Segnala

Città di Lucca

L'obiettivo dell'APP è rendere la segnalazione "geolocalizzata" e documentata, così che l'ufficio tecnico sappia esattamente dove intervenire.




## Dove si scarica

**Android:**
Disponibile sul Google Play Store

https://play.google.com/store/apps/details?id=it.qweb.segnala.app&gl=IT

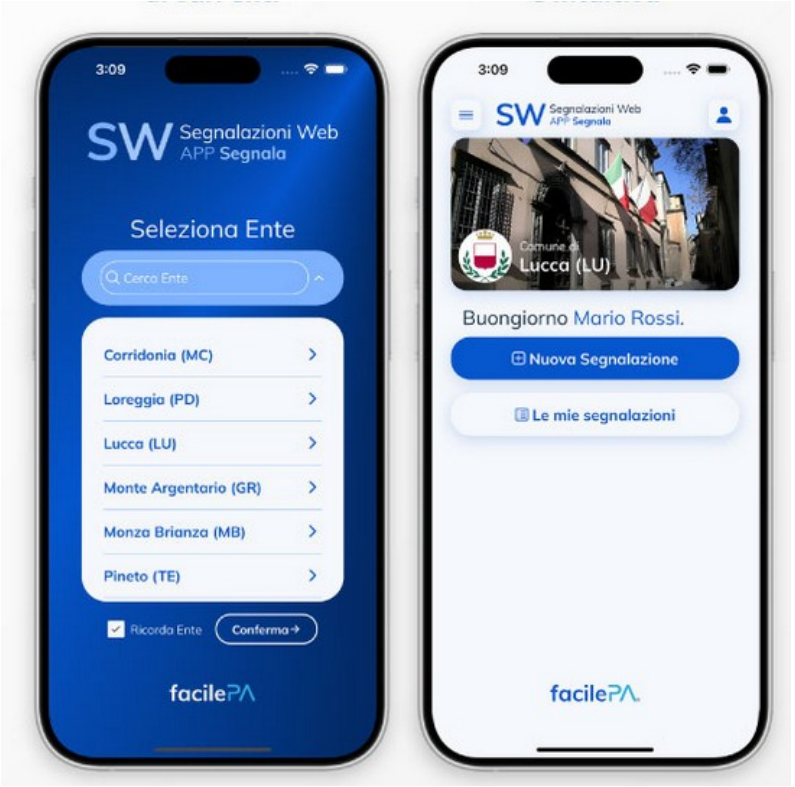
**iOS (iPhone):**
Disponibile sull' App Store di Apple

https://apps.apple.com/it/app/segnala-app/id6742111247?platform=iphone

# APP Segnala – Primo accesso

Città di Lucca

Una volta aperta l'APP, è necessario al primo accesso selezionare l'Ente scegliendo il **Comune di Lucca**.



# APP Segnala – Registrazione

Città di Lucca

**Registrazione (opzionale):** la registrazione è facoltativa. Con la registrazione è possibile tenere traccia delle segnalazioni inoltrate al Comune e essere aggiornati sullo stato della pratica. E’ possibile inserire le segnalazioni anche senza registrazione (tab “Segnala senza credenziali”) e le notifiche arriveranno tramite email all’indirizzo fornito.



# APP Segnala – Creazione della Segnalazione

Città di Lucca

Il processo è guidato e richiede poco tempo



# APP Segnala – Seleziona Luogo

Città di Lucca




**Seleziona un luogo / posizione (GPS):** L'app rileva automaticamente dove ti trovi, inserendo le coordinate precise sulla mappa. Oppure ricerca un luogo e, utilizzando la mappa, posizionati nel punto preciso. Cliccare su Salva.






# APP Segnala – Inserisci informazioni

Città di Lucca




**Inserisci Informazioni:** Seleziona il tipo di guasto, aggiungi il titolo e un breve testo per spiegare meglio il problema. Cliccare su salva.






# APP Segnala – Allega Immagine

Città di Lucca




**Allega Immagine:** È il modo migliore per far capire l'entità del problema (una buca, un lampione spento, ecc.). Cliccare su salva.






# APP Segnala – Segnalatore

Città di Lucca




**Segnalatore**: Inserire i dati personali (obbligatori nome, cognome, email e telefono).
In caso di utente registrato e che ha effettuato l'accesso, verranno mostrati automaticamente i dati forniti in fase di registrazione.
Cliccare su salva.






# APP Segnala – Riepilogo

Città di Lucca

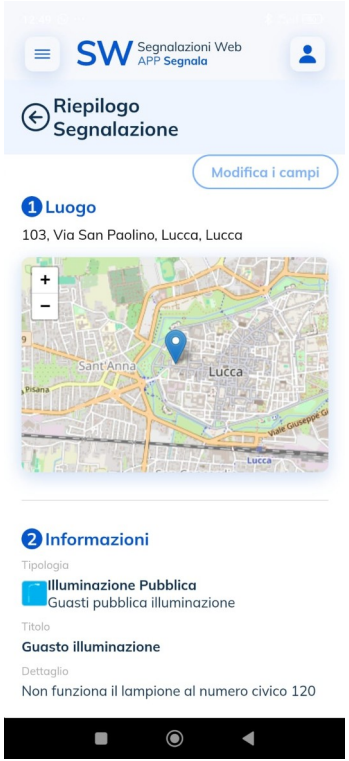


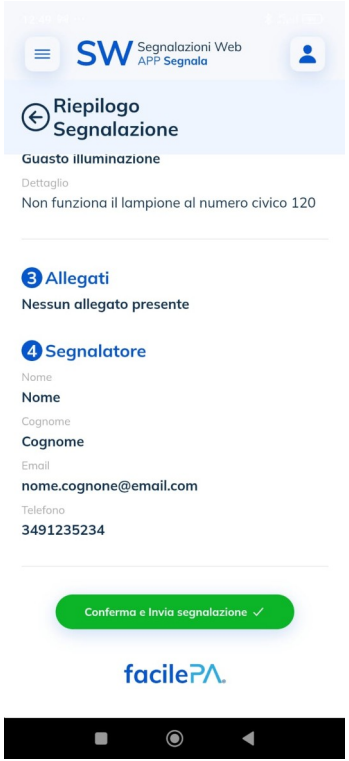

**Riepilogo:** Visualizza il riepilogo della segnalazione e invia al Comune.

Se tutto corretto, cliccare su “Conferma e invia segnalazione”.

In caso contrario cliccare su “Modifica I campi”



# APP Segnala – Monitoraggio

Città di Lucca

Entrando nella tua **area personale** (in caso di utente registrato) all'interno dell'app, potrai:

- Vedere lo stato della segnalazione.
- Ricevere notifiche via email quando la segnalazione viene inserita/conclusa.
- Consultare lo storico di tutte le tue segnalazioni passate.

In caso di utente non registrato le notifiche di apertura/chiusura segnalazione saranno inoltrate all'indirizzo email fornito nella sezione "Segnalatore".






# Grazie

Città di Lucca



segnalazioni.comune.lucca.it